

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian ini sehingga penulis dapat memperbanyak pengetahuan dalam mengkaji dan melakukan penelitian. Dari penelitian terdahulu penulis tidak menemukan judul yang sama persis dengan judul saya, namun penulis mengangkat dari beberapa penelitian sebagai bahan referensi dalam mendalami pengetahuan tentang penelitian. Berikut merupakan bahan referensi penulis dalam penelitian:

1. **Hermawati. 2025. “Kualitas Pelayanan Non Perizinan Di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong”. Jurnal. Program Studi Administrasi Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.** Fenomena masalah dalam penelitian ini, proses yang rumit, penjelasan tentang prosedur tahapan alur belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Non Perizinan Di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong, serta faktor-faktor apa yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan *Purposive sampling* dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang. Uji kridebilitas data yaitu perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, trigulasi, dan menggunakan

bahan referensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Non Perizinan Di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong cukup baik terlihat dari indikator: Pertama, Bukti Langsung (*Tangible*), sarana dan prasarana kurang baik karena perlu adanya peningkatan. Keberadaan pegawai sudah cukup baik karena kemampuannya dalam menjalankan tugas. Sarana komunikasi kurang baik karena terdapat kendala penyampaian informasi. Kedua, Keandalan (*Reliability*), kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, karena pegawai memiliki kompetensi. Ketiga, Ketanggapan (*Responsiviness*), merespon kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan sudah cukup baik, karena sudah dilayani dengan baik. Petugas melakukan pelayanan dengan tanggap sudah cukup baik, karena petugas sangat tanggap dalam memberikan solusi atau menjawab pertanyaan. Keempat, Jaminan (*Assurance*). Melayani dengan baik sudah cukup baik, karena petugas memahami tanggung jawab. Melayani dengan sikap ramah, sopan santun sudah cukup baik, karena petugas berkomitmen untuk memastikan pelayanan yang adil. Tidak diskriminatif cukup baik karena petugas melayani tanpa membedakan. Kelima, Empati (*Empathy*), kemudahan dalam melakukan hubungan sudah cukup baik, karena telah memberikan dampak positif bagi masyarakat. Komunikasi yang baik sudah cukup baik, karena merupakan kunci utama dalam pelayanan publik. Memahami kebutuhan pelanggan sudah cukup baik, karena harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Faktor

pendukung yakni: Sumber Daya Manusia yang Berkualitas. Tidak Ada Sistem Diskriminasi. Faktor penghambat yakni: Keterbatasan jumlah pegawai pada saat tertentu. Keterbatasan anggaran untuk peningkatan infrastruktur. Kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pembuatan dokumen. Disarankan Kepada Kepala Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong, peningkatan fasilitas dan sarana perlengkapan, pemeliharaan fasilitas yang ada dan melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pembuatan dokumen penting.

2. **Erwin Haslam. 2025. “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Johar Baru Jakarta Pusat”. Jurnal. Universitas Ibnu Chaldun.** Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Johar Baru, Jakarta Pusat. Kualitas pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi aspek-aspek pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Data di kumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pegawai pelayanan administrasi dan pengguna layanan, serta observasi langsung terhadap peroses pelayanan. Analisis ini dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan administrasi kependudukan

serta faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih ada tantangan yang perlu diatasi. Aspek fisik fasilitas pelayanan, seperti kondisi ruang tunggu dan akses informasi, mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Selain itu, kemampuan pegawai dalam memberikan layanan sesuai dengan komitmen, pengetahuan tentang prosedur, dan kemampuan komunikasi juga merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Penelitian Hermawati (2025) dan Erwin Haslam (2025) memiliki perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan. Dari sisi fenomena masalah, penelitian Hermawati berfokus pada rumitnya proses pelayanan dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, sedangkan penelitian Erwin Haslam menyoroti kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dipengaruhi oleh kondisi fasilitas, akses informasi, serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Adapun penelitian ini berangkat dari fenomena masih kurang optimalnya kualitas pelayanan nonperizinan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan, yang ditandai dengan keterbatasan penyampaian informasi pelayanan, belum maksimalnya daya tanggap dan profesionalisme sebagian pegawai, serta masih terdapat kendala pada fasilitas dan pemanfaatan teknologi pelayanan. Dari sisi teori, penelitian Hermawati menggunakan teori kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*), sedangkan

penelitian Erwin Haslam menggunakan konsep kualitas pelayanan administrasi yang menitikberatkan pada aspek fasilitas, keandalan, pengetahuan, dan komunikasi pegawai. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Yehu Wangsajaya dkk. (2023) yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL.

Berdasarkan dari segi metode, ketiga penelitian sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif serta teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Namun, penelitian ini dilakukan pada objek dan konteks pelayanan yang berbeda, yaitu pelayanan nonperizinan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hasil akhir penelitian Hermawati menunjukkan bahwa kualitas pelayanan nonperizinan tergolong cukup baik meskipun masih terdapat kendala pada sarana prasarana, jumlah pegawai, dan sosialisasi prosedur pelayanan. Penelitian Erwin Haslam menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan telah mengalami peningkatan, tetapi masih menghadapi tantangan pada aspek fasilitas, akses informasi, dan kompetensi komunikasi pegawai. Sementara itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan nonperizinan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan secara umum berada pada kategori cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek fasilitas pelayanan, pemanfaatan teknologi, kejelasan informasi, serta peningkatan kompetensi dan daya tanggap pegawai agar pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih optimal.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah tingkat keunggulan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan. Kualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, manusia, dan lingkungan yang terlibat. Menurut Tjiptono (2017) Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas adalah ketidakcocokan penggunaan produk (*Fitness for Use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama berikut:

- 1) Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
- 2) Psikologis, yaitu cita rasa atau status.
- 3) Waktu, yaitu kehandalan.
- 4) Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- 5) Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.

Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada

pelanggan yang ramah, sopan serta jujur sehingga dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.

b. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan secara umum dapat dikatakan sebagai proses melayani dan dilayani oleh seseorang atau sekelompok orang, baik yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau tidak efisien. Konsep kualitas layanan dapat dipahami melalui perilaku masyarakat dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan mereka.

Tidak terbantahkan apabila institusi pemerintah bertanggungjawab untuk berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pada hakikatnya, menurut Pasolong (2021:305-306), “Keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara „kepuasan pengunjung, dengan kualitas pelayanan”.

Sebuah pelayanan dapat mempengaruhi harapan dari setiap pengguna sehingga layanan yang dirasakan berasal dari suatu persepsi yang di dapat dari layanan tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan semacam sikap yang berkaitan dengan kepuasan pengguna, yang berasal dari harapannya dan

dibandingkan dengan apa yang telah diberikan oleh pemerintah kepadanya.

Albert dan Zemke dalam Amy Y. S. R, dkk. (2020:168-169) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni strategi pelayanan pelanggan, sistem, dan sumber daya manusia. Satau integrasi antara strategi pelayanan, sumber daya manusia untuk melayani, dan sistem dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan dianggap sangat penting. Sistem pelayanan baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik. Dengan menerapkan adanya mekanisme prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta adanya mekanisme kontrol dapat membuat segala bentuk penyimpanan.

Kotler dan Amstrong dalam Dr. Meithiana Indrasari (2019:61-62) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan, dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan semakin tinggi. Jika kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perasaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2019:61). Yang mendefinisikan Kualitas Pelayanan sebagai keadaan dinamis yang erat kaitannya dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kriteria pelayanan yang baik supaya memenuhi standar kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, mulai dari menunggu dari awal pembelian hingga transaksi selesai.
- 2) Akurasi Pelayanan, dengan meminimalkan kesalahan dalam pelayanan dan transaksi.
- 3) Perilaku saat memberikan pelayanan, yaitu sopan santun dan keramahan Ketika memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu tersedianya kebutuhan yang dicari konsumen.
- 5) Kenyamanan Konsumen, yang meliputi area lain selain penjualan, seperti tempat parkir, ruang tunggu, kebersihan tempat, tersedianya informasi, dan lainnya.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

c. Ukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2002) dalam Yehu Wangsajaya, dkk. (2023:23) kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan dimana berpengaruh terhadap kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang dinyatakan secara tersirat. Dimensi kualitas yang sangat sering digunakan sebagai acuan adalah sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*Tangibles*), merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, SDM, dan sarana komunikasi. Contohnya: fasilitas kantor dan ruang tunggu.
- 2) Keandalan (*Reliability*), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contoh: keadaan pada bidang jasa informasi yaitu menyediakan informasi pada saat diminta.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), merupakan keinginan dan kesediaan para staf/karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/karyawan.
- 5) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik dan efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Menurut Zeithaml dalam buku (Hardiansyah 2018:287), untuk mengetahui kualitas layanan pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, Kelima dimensi tersebut, yaitu:

- 1) *Tangible*: kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) *Realibilty*: kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsiveness*: Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

- 4) *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil pelayanan, tetapi juga dari proses penyampaian pelayanan itu sendiri. Tjiptono menegaskan bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan pengalaman pelanggan (*customer experience*), dimana persepsi pelanggan terhadap pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan baik atau buruknya kualitas pelayanan. Dimensi yang digunakan masih mengacu pada SERVQUAL, yaitu:

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik), merupakan segala bentuk bukti nyata dari pelayanan yang dapat dilihat secara langsung oleh pelanggan. Dimensi ini meliputi kondisi fasilitas fisik, kelengkapan sarana dan prasarana, teknologi yang digunakan, serta penampilan pegawai. Dalam konteks pelayanan publik, *tangibles* dapat berupa kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan peralatan pelayanan, serta kerapian dan profesionalitas aparatur.
- 2) *Reliability* (Keandalan), adalah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji secara akurat dan dapat dipercaya. Dimensi ini menekankan pada konsistensi pelayanan, ketepatan waktu, serta minimnya kesalahan dalam proses pelayanan. Dalam pelayanan publik, keandalan terlihat dari ketepatan penyelesaian administrasi dan kejelasan prosedur pelayanan.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), merupakan kesediaan dan kemampuan pegawai dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Dimensi ini mencerminkan kecepatan pelayanan, kesiapan petugas dalam merespons keluhan, serta kemauan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.
- 4) *Assurance* (Jaminan), berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, sikap sopan santun, serta kredibilitas pegawai dalam memberikan pelayanan. Dimensi ini mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap petugas, termasuk rasa aman dalam menerima pelayanan serta keyakinan bahwa pelayanan dilakukan secara profesional.
- 5) *Empathy* (Empati), merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan. Dimensi ini mencakup kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan masyarakat, memberikan pelayanan yang ramah, serta menjalin komunikasi yang baik. Dalam pelayanan publik, empati terlihat dari sikap peduli dan tidak diskriminatif terhadap masyarakat.

d. Asas-asas Pelayanan

Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi apa yang diinginkan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Sinambela, dkk dalam Amy Y. S. R, dkk (2020: 176-177) pelayanan berkualitas tercermin dari beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

- 1) Transparansi; yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta adanya kemudahan untuk dimengerti.
- 2) Akuntabilitas; yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional; yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif; yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak; yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Kesenambungan hak dan kewajiban; yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir (2002) dalam Amelia Rezki, S. A dan Muhammad Adil (2018:68), yaitu:

- 1) Faktor kesadaran Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Faktor kesadaran para pejabat yang beraktivitas dalam pelayanan umum.
- 2) Faktor Aturan Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat maka makin besar pula perana peraturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- 3) Faktor organisasi Organisasi pelayanan yang dimaksudkan disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.

- 4) Faktor pendapatan. Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi baik dalam bentuk uang, aturan, ataupun sarana fasilitas dalam waktu jangka tertentu.
- 5) Faktor kemampuan dan keterampilan. Kemampuan yang dimaksudkan adalah yang ditujukan kepada sifat atau keadaan seseorang dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada istilah “kecakapan”. Selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan suatu pekerjaan dengan menggunakan anggota dapat dijelaskan bahwa keterampilan untuk banyak menggunakan unsur anggota badan, dan pada unsur lain.
- 6) Faktor sarana pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksudkan disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau membantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses atau kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun organisasi untuk memenuhi kebutuhan orang lain melalui pemberian jasa atau bantuan tertentu. Pelayanan pada dasarnya bersifat tidak berwujud, namun hasilnya dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan oleh penerima layanan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, (Moenir, 1992) (Mustanir, 2022:13). Penekanan terhadap definisi pelayanan adalah pelayanan yang diberikan bersangkutan segala usaha yang telah dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan (Mustanir, Dema, *et al.*, 2018).

Menurut Moenir dalam buku Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, (2020:14) pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasnya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut Suparlan dalam Mustanir (2022:14) Pelayanan merupakan sebuah pemberian ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

Jadi, berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Permen PANRB No. 29/2022) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023, menyatakan bahwa pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 terbagi ke dalam tiga kelompok, yaitu:

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif
- 2) Kelompok Pelayanan Barang
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa

Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa :
“Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan objek tertentu secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum yang dilaksanakan oleh instansi

pemerintah sebagai pelaksanaan dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya negara untuk dapat memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar warga negaranya. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 terdapat amanat bahwa negara harus memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi tercapainya kesejahteraan. Demi mewujudkan kewajiban negara tersebut, pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan publik yang prima untuk masyarakat secara adil dan tidak diskriminasi. Maka, sebuah pemerintahan dinilai efektif dan efisien dari baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik ditengah masyarakat, (Fernandus, dkk, 2018) (Nurchotimah, 2021:

3) Dalam Pasal 34 tentang perilaku pelaksanaan dalam pelayanan, bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi bersikap dan berperilaku sebagai berikut.

- 1) Adil dan tidak diskriminatif;
- 2) Cermat;
- 3) Santun dan ramah;
- 4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- 5) Profesional;
- 6) Tidak mempersulit;
- 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;

- 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- 9) Tidak membocorkan dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- 11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- 13) Tidak menyalahgunakan informasi jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- 14) Sesuai dengan kepantasan;
- 15) Tidak menyimpang dari prosedur.

c. Jenis-jenis Pelayanan Publik

1) Pelayanan Fungsional

Pelayanan fungsional adalah pola pelayanan publik yang diberikan penyelenggara sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

2) Pelayanan Terpusat

Pelayanan terpusat adalah pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan

berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3) Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pelayan ini adalah merupakan pola pelayanan terpadu, diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat, tidak perlu di satuatapkan.

4) Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan ini merupakan pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

- 1) Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat
- 2) Kebutuhan dimaksudkan bahwai setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 3) Partisipasi dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayananam publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- 4) Akuntabilitas: dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 5) Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- 6) Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya
- 7) Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan dan status ekonomi
- 8) Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa dalam pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

3. Konsep Manajemen Pelayanan Publik

Dalam era globalisasi saat ini, manajemen pelayanan publik memegang peranan penting dalam menentukan kualitas interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Sebagai salah satu fungsi pemerintah, pelayanan publik harus dikelola secara profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Manajemen Pelayanan Publik yang efektif tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi namun juga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah dan mendukung terwujudnya *good governance*.

Setiap organisasi mempunyai kerangka dasar untuk melakukan kegiatan organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Ada kepemimpinan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pendanaan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Kesemuanya berada pada posisi yang seimbang dalam lingkaran manajemen dan sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan organisasi. Organisasi adalah batang tubuhnya, sementara manajemen adalah penggerak dari batang tubuh organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan terus berkembang serta semakin baik. Ada proses manajemen yang dijalankan dalam sebuah organisasi, dimana organisasi publik dikelola dengan manajemen publik, karena orientasi yang dibangun adalah public service atau untuk kepentingan publik dan masyarakat.

Proses manajemen itu sendiri, menurut Safroni (2012) dalam Hayat (2017:8-9) adalah suatu siklus, apabila prosesnya berkualitas maka akan menghasilkan perbaikan yang berkelanjutan yang berimplikasi kepada kinerja. Kinerja aparatur berdampak pada output yang dihasilkan menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan.

Menurut Souhoka (2024), manajemen pelayanan publik merupakan proses pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penerapan prinsip-prinsip efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang baik ditandai dengan adanya kemudahan,

kecepatan, ketepatan, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selanjutnya, menurut Aeni dkk. (2021), manajemen pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan guna meningkatkan kinerja aparatur serta kualitas pelayanan publik.

Manajemen adalah aktivitas POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Cintrolling*) dengan mengerahkan seluruh sumber daya yang ada pada suatu perusahaan/instansi/organisasi yang dilakukan agar tercapainya suatu tujuan dengan efektif dan efesien. (Gemnafle, M. 2021) Sedangkan Pelayanan Publik adalah kegiatan melayani keperluan/kepentingan masyarakat pada suatu instansi/organisasi dengan tata cara dan peraturan yang berlaku dan ditetapkan. (Suhartoyo. 2019).

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan Publik adalah penggunaan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi secara efektif yang bertujuan untuk mencapai sasaran guna memberikan pelayanan yang terkait dengan kepentingan orang banyak (masyarakat umum).

4. Pelayanan Non Perizinan

a. Pengertian Pelayanan Non Perizinan

Pelayanan non-perizinan didefinisikan sebagai segala bentuk kemudahan, fasilitas fiskal, dan informasi yang diberikan oleh

instansi pemerintah terkait penanaman modal atau kebutuhan administratif masyarakat, tanpa menghasilkan dokumen perizinan formal seperti izin mendirikan bangunan (IMB) atau izin usaha. Menurut Peraturan Kepala BKPM No. 12 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 6, layanan ini mencakup bantuan administratif yang bersifat pendukung, seperti surat pengantar atau keterangan usaha, untuk memperlancar akses masyarakat terhadap hak-hak dasar mereka.

Secara lebih luas, pelayanan non-perizinan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan prinsip cepat, tepat, dan transparan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Layanan ini berbeda dengan pelayanan perizinan yang menghasilkan dokumen legalitas persetujuan kegiatan usaha; non-perizinan lebih menekankan pada pemberian informasi dan surat keterangan yang tidak memerlukan verifikasi mendalam seperti survey lapangan.

Di tingkat kecamatan, pelayanan ini menjadi ujung tombak pemerintahan daerah dalam mendekatkan birokrasi kepada masyarakat. Implementasinya didasarkan pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang mencakup prosedur sederhana, biaya gratis atau minimal, dan waktu penyelesaian maksimal 1-7 hari kerja. Hal ini sejalan dengan Peraturan Bupati atau Walikota setempat yang mengadaptasi regulasi nasional untuk konteks lokal, seperti di berbagai kabupaten di Indonesia.

Pelayanan non-perizinan juga berperan strategis dalam mendukung *good governance*, di mana pemerintah wajib memberikan akses informasi yang akurat dan layanan yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti masyarakat miskin atau penduduk migran. Dalam praktiknya, layanan ini sering terintegrasi dengan sistem online seperti aplikasi SIAP atau SP4N-LAPOR untuk memantau kepuasan masyarakat.

b. Dasar Hukum

Pelayanan non-perizinan muncul sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan administratif yang efisien, terutama pasca-reformasi birokrasi di Indonesia tahun 1998. Latar belakangnya adalah overload perizinan yang membebani DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), sehingga non-perizinan dipisahkan untuk fokus pada layanan dasar. Dasar hukum utamanya meliputi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan standar waktu, biaya, dan prosedur.

c. Pelayanan Non-Perizinan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan

Kantor Kecamatan Sungai Pandan, yang berada di Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan, menyediakan pelayanan non-perizinan sesuai standar nasional dan Perbup setempat. Layanan ini gratis, dengan waktu maksimal 1-3 hari untuk sebagian besar. Layanan yang tersedia yaitu:

1) Dispensasi Nikah

Dispensasi nikah adalah pemberian izin khusus oleh pengadilan negeri untuk pasangan yang belum mencapai usia minimal 19 tahun agar dapat menikah secara sah, sesuai Undang-Undang No. 16 Tahun 2019 tentang Perkawinan dan Peraturan Mahkamah Agung No. 5 Tahun 2019. Tujuannya memberikan kelonggaran hukum bagi kasus mendesak seperti kehamilan di luar nikah, alasan kesehatan, atau kondisi sosial yang mendukung kestabilan keluarga, dengan mempertimbangkan hak anak dan prinsip perlindungan perempuan.

Proses dimulai dari permohonan orang tua atau wali ke Pengadilan Agama (untuk Muslim) atau Pengadilan Negeri (non-Muslim), disertai surat pengantar dari kecamatan sebagai rekomendasi awal. Di Kantor Kecamatan Sungai Pandan, camat berwenang menerbitkan surat pengantar dispensasi nikah setelah verifikasi dokumen seperti fotokopi KTP orang tua, KK, akta kelahiran calon mempelai, dan surat keterangan sekolah. Waktu penyelesaian surat pengantar maksimal 1 hari kerja, gratis, dan menjadi syarat mutlak untuk sidang pengadilan yang memutuskan dispensasi dalam 7-14 hari.

2) Surat Rekomendasi Penyaluran Dana APBDes

Surat rekomendasi penyaluran dana APBDes adalah dokumen resmi dari camat yang menyetujui alokasi anggaran

desa (APBDes) untuk kegiatan pembangunan atau pemberdayaan masyarakat, berdasarkan Peraturan Menteri Desa No. 13 Tahun 2020 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa. Surat ini diterbitkan setelah verifikasi Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDDes) dan APBDes oleh kecamatan, memastikan kesesuaian dengan RPJMDes dan regulasi nasional.

Persyaratan utama meliputi surat permohonan kepala desa, salinan Perdes APBDes yang sudah disahkan, rincian penggunaan dana (minimal 40% tahap I untuk BLT desa atau infrastruktur), dan laporan realisasi sebelumnya. Di Kecamatan Sungai Pandan, prosesnya: pendaftaran di desa, verifikasi lapangan oleh camat (1-3 hari), dan penerbitan surat untuk diserahkan ke DPMD atau BPPKD kabupaten. Layanan ini gratis, dengan waktu maksimal 3 hari, mendukung transparansi dan akuntabilitas dana desa.

Manfaatnya bagi desa di wilayah Sungai Pandan termasuk percepatan proyek seperti jalan usaha tani atau posyandu, sejalan dengan Program Prioritas Dana Desa 2026 seperti pengentasan kemiskinan ekstrem. Camat bertanggung jawab memastikan tidak ada penyelewengan, dengan sanksi administratif jika rekomendasi disalahgunakan.

3) Surat Rekomendasi Pencairan Dana APBDes

Surat rekomendasi pencairan dana APBDes mirip dengan rekomendasi penyaluran, tetapi fokus pada persetujuan transfer dana dari RKUN (Rekening Kas Umum Negara) ke RKDes setelah capai serapan minimal 75% tahap sebelumnya, sesuai Permendes PDTT No. 13 Tahun 2024. Dokumen ini dikeluarkan camat setelah validasi laporan realisasi, surat pernyataan tanggung jawab mutlak (SPTJM) kepala desa, dan konfirmasi BUMDes.

Prosedur di Sungai Pandan: kepala desa mengajukan permohonan dengan lampiran APBDes, laporan serapan (minimal 50% tahap I), dan rincian tahap berikutnya (40% tahap II). Camat verifikasi dalam 2 hari, termasuk koordinasi dengan inspektorat kecamatan, lalu menerbitkan surat untuk pencairan ke rekening desa. Layanan non-perizinan ini gratis dan krusial untuk kelancaran roda pemerintahan desa.

4) Surat Keterangan

Surat keterangan adalah dokumen administratif yang menyatakan fakta atau status tertentu tentang individu, keluarga, atau peristiwa, berfungsi sebagai bukti sah untuk keperluan sekolah, bank, atau bantuan sosial. Jenisnya beragam seperti SKT domisili, SKTM tidak mampu, atau keterangan kematian, diterbitkan camat setelah rekomendasi lurah/dusun.

Format standar mencakup kop surat kecamatan, nomor surat, perihal, identitas pemohon (KTP/KK), fakta yang diketahui (misalnya "berdomisili sejak 2020"), dan tanda tangan camat dengan materai Rp10.000. Di Sungai Pandan, persyaratan sederhana: surat dari RT/RW, fotokopi KTP/KK; proses 1 hari, gratis.

5) Surat Tanda Tangan Mengetahui atau Legalisir

Surat tanda tangan mengetahui (STTM) atau legalisir adalah cap/tanda tangan camat pada dokumen pribadi untuk mengonfirmasi keaslian dan kesesuaian isi, seperti ijazah, akta, atau surat pernyataan, berdasarkan Kewenangan Pejabat Umum diatur UU No. 20 Tahun 2023. Bukan pengesahan konten, melainkan "kami tahu" dokumen tersebut asli.

Proses di Kecamatan Sungai Pandan: bawa dokumen asli+fotokopi, verifikasi 30 menit s.d. 1 hari, biaya materai minimal. Contoh: legalisir KK untuk visa atau STTM surat jual beli tanah.

C. Kerangka Pemikiran

Menurut Crotty dalam Fahrezi (2023:94) kerangka pemikiran merupakan suatu pendekatan terstruktur untuk mengatur ide dan teori yang memandu penelitian, analisis, dan interpretasi fenomena tertentu. Kerangka pemikiran memberikan cara berfikir tentang memahami fenomena kompleks dengan mengidentifikasi konsep kunci, hubungan diantara mereka, dan asumsi yang mendasarinya.

Kerangka pemikiran merupakan cara berfikir melalui nalar tertulis peneliti kearah memperoleh jawaban terhadap masalah yang telah dirumuskan dengan penalaran deduktif. Cara penalaran deduktif yaitu penalaran yang menjabarkan dari hal-hal yang umum kepada hal-hal yang khusus. Teori, dalil, hukum merupakan hal yang umum, sedangkan hal-hal yang khusus adalah masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Kerangka pemikiran ini berkaitan dengan beberapa aspek Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini, tergambar pada gambar 2.1 sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

